

Perintäprosessien suunnittelu aloittavalle perintätoimistolle

Eemeli Kuivanen

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
2014



Tekijä Eemeli Kuivanen	Ryhmätunnus Helli/09
Raportin nimi PERINTÄPROSESSIEN SUUNNITTELU ALOITTA- VALLE PERINTÄTOIMISTOLLE	Sivu- ja liitesivumäärä 35, 7
Opettajat ja ohjaajat Heidi Theman	
<p>Tässä produktiivisessa opinnäytetyössä kuvataan perintäprojektin toteutus, joka toteutettiin aloittavassa perintä-alan yrityksessä vuosien 2011 ja 2012 aikana. Kohdeyritys on Team Capital Oy -niminen aloittava perintätoimisto, joka kuuluu ulkomaalaisomisteiseen rahoitusalan konserniin. Konsernin ydinliiketoimintaa Suomessa on kuluttajaluottojen myöntäminen ja tämän tueksi vuonna 2010 perustettiin oma perintätoimisto.</p> <p>Konserni oli ennen vuotta 2010 ulkoistanut valtaosan maksamattomista saatavistaan muille perintään erikoistuneille yrityksille, mutta pieni osa hoidettiin oman perintätoimiston kautta. Samana vuonna perintätoimiston asiakasmäärä ja toiminnan volyymi moninkertaistui ja havaittiin, että olemassa olevilla toimintamalleilla ei pystyittäisi hoitamaan kasvanutta työmäärää. Suunnitelmissa myös oli, että oma perintätoimisto tulisi tulevaisuudessa hoitamaan kaiken konsernin perinnän. Tätä tulevaisuuden suunnitelmaa varten oli luotava prosessit, joilla tehokas perintä voitaisiin toteuttaa.</p> <p>Opinnäytetyössä kuvataan perintätoimisto Team Capital Oy:ssä käynnistetyn muilta perintätoimistoilta takaisin konserniin palautuneiden ja maksamatta jääneiden saatavien perimiseksi käynnistetyn projektin toteutus. Siihen kuului projektin toteutuksen suunnittelutyö, toimenpiteiden käyttöönotto ja saatujen tulosten arviointi. Raportista muodostuu kokonaisuus, jossa kaikki perintäprosessien toteutusvaiheet tulevat käsiteltyä. Näitä vaiheita seuraamalla ja mallia ottamalla olisi mahdollista käynnistää oma perintätoiminta vastaavanlaisessa tilanteessa.</p> <p>Raportin tietoperustana on käytetty tekijän omia kokemuksia ja asiantuntijuutta, joka on saatu toimiessa perintätoimisto Team Capital Oy:n palveluksessa vuosina 2011 ja 2012. Lähteinä on käytetty myös erilaisia kirjallisia materiaaleja, kuten viranomaisohjeita sekä alalla yleisesti vallitsevia toimintatapojen kuvauksia. Teoreettinen viitekehys muodostuu pääosin saatavien perinnästä annetusta laista sekä erilaisten perintäalaa lähellä olevien tahojen, kuten kuluttaja-asiamiehen julkaisemista materiaaleista ja ohjeista. Myös alaa käsittelevää tietokirjallisuutta käytetään hyväksi.</p>	
Avainsanat perintä, sähköiset yhteydet, ulosotto, laskutus	

Authors Eemeli Kuivanen	Group or year of entry Helli/09
The title of thesis PLANNING OF COLLECTION PROCESSES FOR A START-UP DEBT COLLETION AGENCY	Number of pages and appendices 35, 7
Supervisor(s) Heidi Theman	
<p>The aim for this thesis was to describe the execution of a development project that involved the planning and implementation of debt collection procedures for a newly started collection agency Team Capital Ltd. operating out of Helsinki, Finland. The project was conducted during years 2011 and 2012. The description of this project contains all the aspects of the contemporary debt collection process practiced in Finland. The hope of the author is that this thesis can be used as an example or a source of guidelines for someone aiming to operate in the debt collection market some time in near future.</p> <p>Team Capital Ltd. collection agency faced a massive shift in its operational environment consequently greatly raising its customer base and workload. Debt collection practices in place at that time did not suffice to combat the increased workload; hence the need for a development project was identified. The project was initiated in May 2011 and was concluded within a year's time. The main priority of the project was to identify the targets for improvement in existing collection practices followed by formulating and executing a detailed development plan addressing these targets.</p> <p>The thesis contains a description of the planning and implementation of the development solutions in the collection processes and focuses on the implementation of the electronic connections protocol introduced into agency's operations options. It also includes a brief description of Team Capital collection agency, preexisting collection practices used in the agency as well as an overview of the legislative guidelines and standardized practices regulating debt collection in Finland.</p> <p>The source of information for the solutions described in this thesis consists in most parts of practical observation and planning experience gained by the author while operating as a development officer in Team Capital Ltd. Also, some literature was used as source material for theoretical descriptions as well as various Internet sources and materials received from state offices overseeing debt collection in Finland.</p>	
Key words debt collection, electronic connection, recovery proceedings, customer billing	

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön tavoitteet.....	6
2.1	Toimintaympäristön kuvaus	6
2.2	Opinnäytetyön tulosten yleistettävyys	7
3	Yritysesittely.....	9
4	Perintäprosessin kuvaus	10
4.1	Vapaaehtoinen perintä.....	10
4.2	Oikeudellinen perintä.....	11
4.3	Jälkiperintä ja luottotappiokirjaus.....	14
5	Lähtötilanne projektin käynnistämisvaiheessa.....	15
5.1	Kehitystarpeen ilmeneminen	15
5.2	Yrityksen alkuperäinen perintäprosessi	16
6	Projektin toteutuskuvaus ja perintäprosessien kehittäminen	18
6.1	Velkatietokanta	18
6.1.1	Pisteytysalgoritmi.....	19
6.2	Kuluttajasaatavien perintäkulut ja viivästyskorko	20
6.2.1	Perintäkulujen määräytyminen.....	20
6.2.2	Viivästyskorko.....	22
6.3	Laskutus.....	22
6.3.1	Laskun laatiminen.....	23
6.3.2	Laskutuksen logistiikka	24
6.3.3	Laskutuksen seuranta	25
6.4	Asiakaspalvelun kehittäminen.....	26
7	Sähköinen asiointi oikeuslaitoksen kanssa	27
7.1	Vaihtoehtoisia toteutustapoja sähköiselle asioinnille	28
7.2	Sähköisen käyttöyhteyden implementointi	29
7.3	Välitysjärjestelmien käyttö.....	31
8	Johtopäätökset.....	33
	Lähteet.....	34
	Liitteet.....	36
	Liite 1. Maksuvaatimus	36

Liite 2. Viitenumero generaattori	37
Liite 3. Haastehakemus.....	39
Liite 4. Ulosottohakemuslomake	Error! Bookmark not defined.
Liite 5. Liikennöintisopimus	40
Liite 6. Esimerkki konekielisestä ulosoton hakemuserästä	41
Liite 7. Maksusuunnitelma	43

1 Johdanto

Tässä produktityyppisessä opinnäytetyössä kuvataan perintäprojektin toteutus, joka suoritettiin aloittavassa perintäalan yrityksessä vuosien 2011 ja 2012 aikana. Kohdeyritys on Team Capital Oy-niminen aloittava perintätoimisto, joka kuuluu ulkomaalaisomisteiseen rahoitusalan konserniin. Konsernin ydinliiketoimintaa Suomessa on kuluttajaluottojen myöntäminen ja tämän tueksi vuonna 2010 perustettiin oma perintätoimisto.

Pienten ja lyhytkestoisten kuluttajaluottojen takaisinmaksuprosentti on pienempi kuin perinteisillä pankkilainoilla tai muilla kulutusluottoihin perustuvilla liiketoiminnan aloilla. Tästä syystä perintä on tavallista korostetummassa osassa alalla menestymisen kannalta.

Konserni oli ennen vuotta 2010 ulkoistanut valtaosan maksamattomista saatavistaan muille perintään erikoistuneille yrityksille, mutta pieni osa hoidettiin oman perintätoimiston kautta. Suunnitelmissa oli, että oma perintätoimisto tulisi tulevaisuudessa hoitamaan kaiken konsernin perinnän. Tätä tulevaisuuden suunnitelmaa varten oli luotava prosessit, joilla tehokas perintä voitaisiin toteuttaa.

Opinnäytetyössä kuvataan perintätoimisto Team Capital Oy:ssä muilta perintätoimistoilta takaisin konserniin palautuneiden ja maksamatta jääneiden saatavien perimiseksi käynnistetyn projektin toteutus. Siihen kuului projektin toteutuksen suunnittelutyö, toimenpiteiden käyttöönotto ja saatujen tulosten arviointi. Raportista muodostuu kokonaisuus jossa kaikki perintäprosessien toteutusvaiheet tulevat käsiteltyä. Näitä vaiheita seuraamalla ja mallia ottamalla olisi mahdollista käynnistää oma perintätoiminta vastaavanlaisessa tilanteessa.

2 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön kohderyhmä on perinnästä kiinnostuneet henkilöt tai mahdollisesti perintätoiminnan käynnistämistä suunnittelevat yritykset. Sen avulla alalle haluava voi saada ohjeita ja malleja oman toimintansa käynnistämiseen perintäalalla.

2.1 Toimintaympäristön kuvaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata toimivien perintämenetelmien suunnittelu- ja toteutusprosessi, joka mahdollistaa tehokkaan saatavien hallinnan ja perinnän toteuttamisen määrätyssä toimintaympäristöissä yrityksessä. Tarkasteltu toimintaympäristö on lyhytkestoisia, alle 1000 €:n suuruisia, kuluttajaluottoja tarjoavien yritysten maksamatta jääneiden saatavien perintätoiminta tätä tarkoitusta varten perustetussa perintätoimistossa. Tässä raportissa kuvatut suunnitteluprosessit on tehty vuosina 2011 ja 2012, jolloin perintätoimisto oli vasta aloittamassa toimintaansa ja oli käynnistänyt uuden vaiheen, jolla käsiteltyjen perintätapausten eli velkojen lukumäärä kasvoi moninkertaiseksi. Perintätoimiston tulevaisuuden suunnitelmat tähtäsivät siis liiketoiminnan kasvattamiseen ja sen vakaaseen jatkumiseen ja edelleen mahdolliseen maltilliseen laajentumiseen.

Käytännössä vaihtoehdot tulevaisuuden toimintaympäristöiksi määrittävät sen mukaan, jatkuuko kyseisen perintätoimiston toiminta tulevaisuudessa vai ajetaanko toiminta alas. Tähän vaikuttaa perintätoimiston tulevaisuuden liiketoiminnan määrä, joka taas riippuu toimeksiantajayrityksiltä vastaanotettujen maksamattomien saatavien määrästä. Toimeksiantajayritysten toiminta puolestaan riippuu yleisistä liiketoiminnan menestykseen vaikuttavista tekijöistä, kuten yleiset alan kilpailulliset tekijät, yritysten sisäiset liiketoiminnallisen osaamisen ja hallinnan tekijät sekä pienten kuluttajaluottojen luonteesta johtuen myös merkittävässä roolissa olevat lainsäädännöllisten muutosten vaikutukset.

Tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa vuoden 2014 alussa perintätoimiston emokonserni, jonka alaisilta toimeksiantajilta suurin osa perintätoimiston toimeksiantoista oli peräisin, on lopettanut valtaosan liiketoiminnastaan kuluttajaluottojen tarjoajina. Tämä tarkoittaa, ettei perintätoimisto enää saa juurikaan uusia toimeksiantoja oman konsernin sisältä ja on ainoastaan vanhoista, perintäprosessien eri vaiheessa olevista veloista tule-

van kassavirran varassa. Ellei perintätoimisto pysty löytämään uusia toimeksiantajia ja saamaan uusia asiakkuuksia, sen liikevaihto kuihtuu ja se joutuu ajan myötä lopettamaan kokonaan toimintansa.

2.2 Opinnäytetyön tulosten yleistettävyys

Tässä raportissa kuvattuja perinnän keinoja ja prosesseja suunniteltiin ensisijaisesti alle 1000 €:n suuruisien ja lyhytkestoisten kuluttajasaatavien perintää silmällä pitäen, mutta niitä voidaan luonnollisesti käyttää myös muilla liiketoiminnan aloilla syntyneisiin saataviin. Käsiteltävän perintätoimiston kohtaamat ongelmat ja ratkaisut ovat varsin samankaltaisia saatavan luonteesta riippumatta, joten koska tässä tapauksessa kyse on yksityishenkilöihin kohdistuvasta perintätoiminnasta, ovat ratkaisut ja toimenpiteet siksi yleistettävissä muihinkin perintää suorittaviin yrityksiin. Tässä tapauksessa kyse on pienten ja lyhytkestoisten kuluttajaluottojen perinnästä, mutta samankaltaisia perintäkeinoja voisi toteuttaa minkä tahansa saatavan, kuten vuokratilastien tai ostoluottojen perinnässä. Myös muut yritykset kuin perintätoimistot voivat toteuttaa samankaltaisia ratkaisuja omassa laskutustoiminnassaan, sillä monet yritykset joutuvat perimään omia saataviaan ilman perintätoimistojen apua ja kohtaavat toiminnassaan vastaavanlaisia ongelmia.

Raportissa kuvatut asiat ovat siis yleisiä asioita, joita perintäalalla joudutaan miettimään. Jokainen perintäalalle haluava yritys joutuu painimaan samankaltaisten ongelmien kanssa. Tästä syystä tästä raportista saatavat johtopäätökset ovat yleistettävissä koko alalle. Tämän opinnäytetyön avulla ja raportissa kuvattuja valintoja ja toteutusvaiheita esimerkiksi käyttäen mikä tahansa aloittava perintätoimisto voisi siis suunnitella ja käynnistää omaa toimintaansa.

Tutkimusaineistona hyödynnetään pääasiassa opinnäytetyön tekijän omia, perintätoimisto Team Capitalin työntekijänä ja perintäprosessien suunnittelun sekä täytäntöönpanon sisältävän projektin vetäjänä saamia kokemuksia. Tämän lisäksi on hyödynnetty erilaisia kirjallisia materiaaleja ja muiden perintävirikkeilijöiden, perinnästä vastaavien esimiesten ja erilaisten sidosryhmien, kuten oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen OTTK tai Valtakunnanvoudinviraston kanssa käytyä vuoropuhelua. Tällainen yhteydenpito on pääasiassa käyty sähköpostitse ja puhelimitse.

Tämän opinnäytetyön tekijän omat kokemukset ja asiantuntijuus on saatu toimiessa perintätoimisto Team Capital Oy:n palveluksessa vuosina 2011 ja 2012. Tästä syystä tässä opinnäytetyössä näkyy hyvin vahvasti opinnäytetyön tekijän omat näkemykset ja kokemukset raportin kohteena olevista prosesseista. Opinnäytetyössä kuvattujen perintäprosessien suunnittelu on optimoitu tuon ajanjakson tilanteeseen.

Raportin tietoperustana ja lähteinä käytetään myös erilaisia kirjallisia materiaaleja, kuten viranomaisohjeita sekä alalla yleisesti vallitsevia toimintatapojen kuvauksia. Teoreettinen viitekehys muodostuu pääosin saatavien perinnästä annetusta laista (513/1999, jäljempänä perintälaki) sekä erilaisten perintäalaa lähellä olevien tahojen esim. kuluttaja-asiamiehen julkaisemista materiaaleista ja ohjeista. Myös alaa käsittelevää tietokirjallisuutta käytetään hyväksi. Kaikkien edellä mainittujen lähteiden avulla muodostetaan raportin empiirinen osa.

3 Yritysesittely

Perintätoimisto Team Capital Oy on vuonna 2010 perustettu kotimainen perintä- ja asiakashallintatoimisto, jonka missiona on toteuttaa ammattimaisesti oman konsernin sisällä syntyneiden saatavien kotiuttamista. Perintätoimiston palveluihin sisältyy saatavien perinnän, raportoinnin ja laskutuksen suorittaminen. Perintätoimisto noudattaa aina toiminnassaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja sen edellyttämää hyvää perintätapaa. (Team Capital Oy 2014.)

Perintätoimisto toimii oman konsernin muun liiketoiminnan tukena ja käyttää sillä ennestään käytössä olevia työkaluja ja välineitä omassa toiminnassaan. Tästä yhteistyöstä saadaan molempia osapuolia hyödyttävää synergiaetua. Asiakasrajapinnassa perintätoimisto tarjoaa neuvoa ja ohjeistusta osaavan ja asiakaspalveluhenkisen perintätiimin toimesta kaikissa perintään liittyvissä asioissa. Tavoitteena on ennen kaikkea kokonaisvaltainen palvelukonsepti ja pääoman kotiuttaminen toimeksiantajille. Tällä hetkellä toiminta käsittää ainoastaan oman konsernin sisäisten saatavien laskutuksen ja perinnän. Perintätoimiston käytössä on yrityksen omiin tarpeisiin räätälöity laskutus- ja perintäjärjestelmä, joka mahdollistaa tehokkaan valvonnan koko laskutuskaarelle. (Team Capital Oy 2014.)

Team Capital Oy on osa kanadalaista RTF Financial Holdings Inc. -konsernia ja perintätoimiston henkilöstö koostuu noin viidestä työntekijästä. Perintätoimistolla ei ole asiointipisteitä, vaan kaikki yhteydenpito asiakkaisiin ja erilaisiin sidosryhmiin hoidetaan postin, puhelimen ja sähköpostin avulla. Koska yritys on alallaan melko uusi toimija ja on koko tämän ajan perustamisestaan asti ollut jatkuvien muutostöiden kohteenä, sen taloudellista dataa on melko vaikea arvioida ja tämän datan luotettavuus on erittäin heikkoa. Se ei siis anna minkäänlaista kuvaa yrityksen toiminnasta, joten sitä ei tästä syystä sisällytetä tähän raporttiin.

4 Perintäprosessin kuvaus

Perintälaki määrittelee perinnän toimenpiteiksi, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava. Perinnäksi katsotaan kaikki ne toimenpiteet, jotka tehdään satavan maksuajan erääntymisen jälkeen ja joilla velkoja pyrkii saamaan velalliselta maksusuorituksen erääntyneestä saatavasta.

Perinnän vaiheet ovat muistuttaminen erääntyneistä maksusta, vapaaehtoinen perintä, oikeudellinen perintä ja jälkiperintä. Perintälaki koskee maksumuistutuksia ja vapaaehtoista perintää, joten oikeudellinen perintä jää perintälain ulkopuolelle. Oikeudelliseen perintään kuuluvasta velkomisesta tuomioistuimessa säädetään oikeudenkäymiskaaressa ja ulosotosta säädetään ulosottolaissa. Perintälain säännöksiä pitää kuitenkin noudattaa, jos oikeudellisen perinnän lisäksi tehdään myös vapaaehtoista perintää. (Lindström 2005, 177.)

Perintälain säätämisen perustavoitteena on ehkäistä epäasiallisten ja sopimattomien keinojen käyttäminen maksamatta jääneiden saatavien perinnässä. Perintälaki määrittelee käsitteen hyvä perintätapa, jonka mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta toimintaa. Hyvä perintätavan ohje on Kilpailu ja kuluttajaviraston laatima ohjeistus, joka on tehty ohjeeksi perinnän harjoittajille. Sen mukaan perinnän täytyy olla asiallista, tahdikasta sekä velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa. (Lindström 2005, 216.)

4.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisen perinnän tavoitteena on kotiuttaa avoimet saatavat turvautumatta tuomioistuimen ja ulosotto-viranomaisten käyttöön. Vapaaehtoista perintää seuraa tarvittaessa oikeudellinen perintä, josta voidaan myös käyttää termiä pakkoperintä. Pyrkimyksenä on toteuttaa perintä nopeasti, kustannustehokkaasti ja samalla tuottaen mahdollisimman vähän harmia velalliselle. Vapaaehtoisen perinnän osapuolina ovat ainoastaan velkoja ja velallinen saatavan maksamalla velallinen välttää oikeudellisen perinnän seurauksena velalliselle tulevalta maksuhäiriömerkinnältä ja oikeudenkäyntikuluilta. (Lindström 2011, 209.)

Vapaaehtoisen perinnän yleisimpiä keinoja ovat kirjeperintä, jolla tarkoitetaan kirjallista maksumuistutusta ja maksuvaatimusta, puhelinperintä ja maksusuunnitelma. Vapaaehtoisessa perinnässä käytettävien menetelmien on kuvattu kuluttaja-asiamiehen hyvää perintätapaa käsittelevässä ohjeessa. Ohjeen mukaan velalliselle tulisi yleensä lähettää vähintään kaksi maksumuistutusta ennen kuin perinnässä siirrytään vakavampiin keinoihin, kuten perintäkulut sisältävän maksuvaatimuksen lähettämiseen tai perintäprosessin siirtämiseen oikeudellisen perinnän vaiheeseen. (Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2014, 4-21.)

Jotta maksumuistutuksesta saadaan vaatia kuluja, on velalliselle lähetettävä saatavasta vähintään 14 päivää ennen sen erääntymistä lasku tai muu erääntymisilmoitus ja erääntymisestä on ennen maksumuistutuksen lähettämistä täytynyt kulua vähintään 14 päivää. Uudesta maksumuistutuksesta tai uudesta tarkoitettusta maksuvaatimuksesta saa vaatia perintäkuluja velalliselta vain, jos edellisen maksumuistutuksen tai maksuvaatimuksen lähettamisestä on kulunut vähintään 14 päivää (Laki saatavien perinnästä 31/2013, 10 b §.)

4.2 Oikeudellinen perintä

Oikeudellinen perintä on perinnän vaihe, joka seuraa vapaaehtoista perintää. Kun kaikki perinnän pehmeät keinot on käytetty ilman tulosta vapaaehtoisen perinnän vaiheessa, velan perintä siirtyy oikeudelliseen perintään. Kun lasku on käynyt läpi vapaaehtoisen perinnän toimenpiteet, eikä se ole johtanut laskun maksuun tai maksusta sopimiseen, siirtyy lasku normaalisti riita-asiana oikeudelliseen perintään. Tämä tarkoittaa, että velkoja, joka on tässä tapauksessa perintätoimisto, hankkii laskusta täytäntöönpanokelpoisen päätöksen tuomioistuimelta. Täytäntöönpanokelpoisuus tarkoittaa käytännössä käräjäoikeuden tuomiota, joka toimii ulosottoperusteena. Tuomio antaa perintätoimistolle oikeuden hakea saatavansa maksua ulosoton kautta. (Lindström 2005, 215.)

Suurin osa velkomiskanteista on riidattomia asioita, ja se on viimeinen vaihe, jossa velallinen voi maksaa velan pois korkoineen ja kuluineen ilman uhkaa luottotietomerkinästä. Jos laskusta ja sen maksuvelvollisuudesta on riitaa, on lasku riitautettava viimeistään tässä vaiheessa eikä sitä voida periä riidattomana. (Oikeusministeriö 2009.)

Riidattomalla saatavalla tarkoitetaan sellaista erääntynyttä saatavaa, jota velallinen ei suorita, mutta jonka oikeellisuutta hän ei myöskään kiistä. Noin 90 prosentissa annetuista yksipuolisista tuomioista velallinen on yksityinen kuluttaja. Riidattoman saatavan maksamatta jättäminen voi johtua monista syistä, aidosta maksukyvyttömyydestä aina tarkoitukselliseen petolliseen toimintaan tai muista syistä johtuvaan velkojen maksun laiminlyöntiin. Tyypillisesti riidattomat saatavat perustuvat erilaisiin lyhytaikaisiin luottosuhteisiin, kuten kuluttajasaataviin ja ostovelkoihin. Kyse on toisin sanoen sellaisista arkipäiväisistä velkasuhteista, joita syntyy ja lakkaa jatkuvasti nykymuotoisen velaksi tehtävän tavaroiden ja palvelujen kaupan yhteydessä. (Oikeusministeriö 2009.)

Tällaiset asiat käsitellään oikeudessa summaarisena menettelynä, mikä on riidattomien saatavien perintään tarkoitettu, täysimittaiseen tuomioistuinprosessiin verrattuna suppeampi, nopeampi ja edullisempi tapa saada ulosottoperuste. Summaarinen menettely aloitetaan suppean haastehakemuksen (Liite 3.) lähettämällä käräjäoikeuteen. Haastehakemuksessa perintätoimisto ilmoittaa, että asia sen käsityksen mukaan riidaton. Suppeassa haastehakemuksessa kantajan on siis ilmoitettava ainoastaan vaatimuksensa ja ne perusteet, joihin vaatimus perustuu. Sen ei siis tarvitse toimittaa käräjäoikeudelle todisteita, joihin hän asiassa vetoaa, ellei vastaaja riitäuta asiaa. (Oikeudenkäymiskaari 595/1993, 5. luku 3§.)

Haastehakemus voidaan toimittaa käräjäoikeudelle perinteisesti postitse allekirjoitettuna paperisena versiona sekä myös sähköisesti. Käytössä olevia sähköisiä tiedonsiirtotapoja ovat telekopio, sähköposti, oikeuslaitoksessa asioinnin verkkoportaalit sekä suora käyttöyhteys käräjäoikeuksien tietojärjestelmään. Juuri tällainen suora Santra-käyttöyhteys otettiin käyttöön myös tämän opinnäytetyön kohteena olevassa perintätoimistossa.

Haastehakemuksia joudutaan toisinaan tulkitsemaan ja joskus tuomioistuimen on pyydettävä kantajalta haastehakemuksen täydentämistä. Käytännössä haastehakemuksissa on puutteita hyvin vähän, mutta lukumääräisesti suuria volyymejä käsiteltäessä nämäkin täydennyspyynnöt työllistävät perintätoimistojen henkilöstöä suuresti aiheuttaen huomattavaa paperisotaa oikeuslaitoksen kanssa. Summaarisen menettelyn olemassaolo mahdollistaa asian käsittelyn sähköisenä, sillä laajempi käsittely vaatisi suurempaa vuo-

rovaikutusta asianomaisten välillä, mikä mutkistaisi prosessia liikaa tietojärjestelmän kannalta. (Oikeusministeriö 2009.)

Kun haastehakemus täyttää sille laissa säädetyt edellytykset, käräjäoikeus antaa haasteen, jossa vastaajaa kehoitetaan vastaamaan kanteeseen kirjallisesti käräjäoikeuden määräämässä ajassa haasteen tiedoksiannosta. Haaste voidaan allekirjoittaa myös koneellisesti. (Oikeusministeriö 2009.)

Haasteenannon jälkeen velallinen saa kotipaikkansa käräjäoikeudesta ilmoituksen asian vireilläolosta. Haasteen tiedoksiannossa mainitaan aikaraja, jossa velallisen on reagoitava, tai muuten saatavan maksaminen vahvistetaan yksipuolisella tuomiolla. Vielä tässä vaiheessa velallinen voi pyrkiä sopimaan asian ottamalla yhteyttä velkojaan ja sopimalla maksuaikataulun, jossa hän sopii velan suorituksesta erillisellä maksusuunnitelmalla. Mikäli vastaaja ei riitä haastetta tai sovi velan maksusta haasteessa mainitun aikarajan puitteissa, joka on yleensä 14 päivää haasteen tiedoksiannosta, ja käräjäoikeus antaa maksuvelvollisuuden vahvistavan yksipuolisen tuomion, seuraa velalliselle maksuhäiriömerkintä Suomen Asiakastieto Oy:n ylläpitämälle maksuhäiriörekisteriin jossa se säilyy neljän vuoden ajan. (Lindström 2005, 220–221.)

Käräjäoikeuden antaman maksuvelvollisuuden vahvistavan tuomion saamisen jälkeen velkoja voi erillisellä hakemuksella (Liite 4.) käynnistää ulosottotoimet velallista kohtaan eli pyytää ulosottoviranomaisen toimenpiteitä maksuvelvoitetta vastaavan maksun saamiseen. Tuomioistuimen päätös ei automaattisesti käynnistä ulosottomenettelyä, vaan perintätoimiston pitää toimittaa velallisen kotipaikan mukaiseen ulosottovirastoon täytäntöönpanohakemus ja liittää siihen maksuvelvoitetta koskeva tuomioistuimen ratkaisu maksuvelvoitetta koskeva tuomio. Käräjäoikeuden tuomio tai yksipuolinen tuomio muodostaa asiassa ulosottoperusteen. (Oikeushallinto 2012a.)

Oikeusministeriön luvalla ulosottoperintää voidaan hakea myös sähköisellä viestillä ulosoton valtakunnalliseen tietojärjestelmään Uljakseen. Hakijan on allekirjoitettava hakemus siinäkin tapauksessa, että hakemuksen laatija on joku muu kuin hakija. Tämä tarkoittaa, että kantajan asiamiehenä toimivan perintätoimiston on toimitettava valta-

kunnanvoudinvirastoon allekirjoitetut valtakirjat edustamiltaan velkojilta. (Rikalainen & Uitto 2008, 252.)

Tässä vaiheessa oikeudellisen perinnän toimet päättyvät perintätoimiston osalta ja se jää odottamaan ulosottomiehen käynnistämien ulosotto toimien mahdollisesti tuomia maksusuorituksia velalliselta, jotka se sitten välittää eteenpäin alkuperäiselle velkojalle niiden välisen sopimuksen ehtojen mukaisesti.

4.3 Jälkiperintä ja luottotappiokirjaus

Jälkiperintä on viimeinen perintäprosessin vaihe, joka sisältää kaikki sellaiset toimet, joita saataville tehdään tilanteessa, jossa oikeudellinen perintä ei ole onnistunut. Velallinen on voitu ulosotossa todeta maksukyvyttömäksi tai oikeudellista perintää ei saatavan pienuuden vuoksi ole ollut tarkoituksenmukaista käynnistää. Jälkiperintävaiheessa Team Capitalissa saatavien aktiivinen perintä keskeytetään ja ne on jätetty odottamaan mahdollisia jatkotoimenpiteitä.

Tällaiset saatavat on yleensä kirjattu luottotappioksi, mutta se ei kuitenkaan ole este saatavan perimiskelpoisuudelle, vaan perintää voidaan jatkaa edelleen. Jälkiperintää voi tehdä edelleen joko normaalina perintänä tai hakemalla saatavat uudelleen ulosoton kautta. Käytännössä saatavan perintää ei tehdä aktiivisesti, vaan odotetaan muutosta velallisen maksukyvyssä ja muistutetaan aika-ajoin velan olemassaolosta, samalla noudattaen velan vanhenemissäädöksiä.

5 Lähtötilanne projektin käynnistämisvaiheessa

Team Capital Oy:n saataviksi jääneiden velkojen perimiseksi käynnistetyn projektin läpivientiin kuului perintäprosessien suunnittelu ja toteuttaminen. Tarkoituksena on siis käydä läpi lähtötilanteessa olemassa olevien perintäprosessien toimivuus, yrittää löytää prosesseja selkeyttäviä tai nopeuttavia toimenpiteitä sekä perinnän toteuttamisen osalta pohtia mikä perinnän muoto olisi paras perinnän tehokkaaseen toteuttamiseen.

5.1 Kehitystarpeen ilmeneminen

Team Capitalissa perintäprosessien tehostamiseen tähtäävän projektin käynnistämiseen johtava suurin yksittäinen syy oli muiden perintätoimistojen kanssa tehdyt sopimukset maksamattomien saatavien perinnästä, joiden mukaan konsernin ulkopuolisille perintätoimistoille ulkoistetut saatavat palautuvat konsernille, mikäli vapaaehtoisessa perinnässä ei onnistu. Tällöin perinnän jatkaminen on konsernin omalla vastuulla. Vuoteen 2010 mennessä perintätoimistolla ei ollut keinoja toteuttaa perintää tällaisten palautettujen saatavien osalta ja muutaman vuoden aikana saatavia olikin kertynyt lukumääräisesti kymmeniä tuhansia ja rahamääräisesti miljoonia euroja. Velan vanhenemisesta annetun lain (728/2003) mukaan saatavat vanhenevat kolmessa vuodessa, mikäli perintää ei suoriteta, joten perintätoimisto käynnisti projektin näiden kertyneiden velkasäämisten perimiseksi. Tästä seurasi perintätoimiston koko olemassa olevan perintätöminnan uudelleentarkastelu ja organisointi, jotta tästä valtavan velkamäärän perimisestä voisi suoriutua mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti tuottavasti.

Nämä muilta perintätoimistoilta palautuneet velat olivat siis jo näissä perintätoimistoissa käyneet läpi vapaaehtoisen perintäprosessin kokonaisuudessaan, eikä velkoja ollut maksettu. Lähtökohtaisesti Team Capitaliin palautuneet velat olivat siis ”huonoja” velkoja jotka oli syystä tai toisesta jätetty velallisen toimesta maksamatta. Niiden perintä on siis normaalia perintää haasteellisempi toteuttaa. Käytännössä tämä johtui valtaosaltaan velallisen maksukyvyttömyydestä tai välinpitämättömyydestä. Tässä tapauksessa siis tarkoitetaan tilannetta jossa velallisen menot ovat tuloja suuremmat ja rahat menevät yksinkertaisesti muuhun kuin rästissä olevien laskujen maksamiseen.

Koska perintätoistolle palautuneet velat olivat jo käyneet läpi perintäprosessin monien käsien kautta ja niiden perintä oli myös ollut useita vuosia jäissä, velan joitakin tietoja oli saattanut kadota tai muuttua ajan kuluessa. Osana velan asianmukaista perintää onkin tärkeää muodostaa oikea kuva kokonaisvelan muodostumisesta perinnän eri vaiheissa kertyneistä kustannuksista sekä pitää nämä tiedot ajan tasalla.

5.2 Yrityksen alkuperäinen perintäprosessi

Ennen perintäprojektin käynnistämistä perintätoimisto hoiti vain yksittäisiä velkoja, joten ei oikeastaan ollut tarvetta perintäprosessien optimointiin. Toiminta oli hyvin yksinkertaista, jossa perintäprosessit, kuten maksumuistutusten laatiminen ja postittaminen hoidettiin käsityönä ja maksujen seuranta toteutettiin ainoastaan yhteen Excel-dokumenttiin muistiin merkitsemällä ilman sen kummempaa järjestelmällisyyttä. Myöskään erillistä reskontraa ja perintätoimiston omaa laskutusta ei ollut, vaan laskutukseen käytettiin toimeksiantajayritysten reskontraa ja laskutustietoja. Perintävirkillä ei myöskään ollut tarkkaa tietoa perintätoiminnan lainsäädännöstä ja tarkoista määräyksistä ja säännöistä, joita perintätoiminnassa tulee noudattaa. Tästä johtuen laskutettavan summan muodostamisessa oli erilaisia epäselvyyksiä esimerkiksi viivästyskoron ja perintäkulujen muodostumisessa.

Oikeudellista perintää ei myöskään ollut organisoitu ja prosessit tämänkään suhteen eivät olleet selkeitä. Ei ollut myöskään tehty kannattavuusarviota, eli ei tiedetty, mikä osuus saatavista olisi mahdollista saada oikeudellisen perinnän kautta. Tämä vaikuttaa ratkaisevasti siihen, kannattako oikeudelliseen perintään ryhtyä ollenkaan, koska siihenkin liittyy merkittäviä kustannuksia, joita ei välttämättä saada katettua oikeudellisen perinnän kautta saatavalla kassavirralla.

Logistisesta näkökulmastakaan lähtötilanne ei vastannut muuttuneen toiminnan volyymin vaatimiin tarpeisiin. Toimintoja ei ollut suunniteltu kymmenien tuhansien asiakkuuksien hallintaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen laskun, maksuvaitimuksen, saatekirjeen jne. yksilölliset tiedot pitää syöttää käsin asiakirjaan ja kirjata sen tiedot ylös tiedostoihin. Tämän jälkeen kaikki pitää tulostaa paikan päällä omalla pöytä-

tulostimella tai juosta kopiohuoneeseen, kuorittaa kaikki kirjeet ja viedä ne postiin. Tällainen toiminta ei ollut tehokasta ja vaati uudelleenorganisointia.

Perintätiimin työtapoihin kuului myös joidenkin asiakirjojen, kuten maksusuunnitelmien, haastehakemusten tai ulosottohakemusten säilyttäminen tulostettuina paperisina versioina. Tällaisten asiakirjojen fyysinen arkistointi tekee niiden jatkokäsittelyn erittäin hankalaksi ja aikaa vieväksi, joten niiden muuttaminen olisi erittäin suotavaa. Tällaiset toimintatavat ovat esimerkki ennen tietotekniikan yleistymistä käytössä olleista työskentelymenetelmistä, joita saattaa jäädä toimintaprosesseihin johtuen rutiineihin kangistuneista ja muutosvastarintaisista työskentelyasenteista. Ne tuhlaavat resursseja ja henkilöstön työaikaa sekä näin heikentävät toiminnan tehokkuutta.

6 Projektin toteutuskuvaus ja perintäprosessien kehittäminen

Perintäprosessien kehittäminen automaattisemmiksi ja kustannustehokkaammiksi on myötävaikuttanut siihen, että rutiininomaisesti perittävien saatavien perintä on mahdollista järjestää hyvin tehokkaasti ja alhaisin kustannuksin, parantaen näin perintätoimiston tuottavuutta.

6.1 Velkatietokanta

Team Capitalilla velkatietokanta sisältää kaikki yksittäisen velan ja asiakkaan tiedot sisältäen tiedot velkapääoman määrästä, perintä- ja muista kuluista, perinnän eri vaiheiden laskutusinformaatiota ja päivämääristä sekä kokonaisvelan määrittämiseen tarvittavat laskentakaavat ja algoritmit. Se myös toimii raaka-datan lähteenä laskutus ym. asiakirjojen muodostamiseen tarvittavalle informaatiolle. Tietokantaa päivitetään aina jokaisen toimenpiteen jälkeen, jotta olisi ajantasainen kuva velkojen asemasta perintäprosessissa ja velkojen kokonaisvelan määrä olisi joka hetkellä oikea.

Velkatietokanta luotiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla, joka ei käytettävyydeltään ole paras tietokantojen hallintaan olemassa oleva ohjelma. Se on kuitenkin käytettävyydeltään melko hyvin tunnettu ohjelma ja oikealla tavalla käytettynä se suoriutuu tietokantojen hallintaan asetetuista vaatimuksista kohtuullisesti eikä aiheuta ylitsepääsemättömiä esteitä tehokkaan perintätoiminnan suorittamiseen. Tätä raporttia kirjoitettaessa Team Capitalilla on suunnitelmissa siirtyä perintätoimistolle räätälöityyn omaan tietokantaohjelmistoon, jonka konsernin oma tietotekniikkaosasto tulisi rakentamaan, mutta tällä päiväyksellä Excel on edelleen ensisijainen käytössä oleva työkalu.

Räätälöity tietokantaohjelmisto vastaisi tiettyihin Excelin heikkouksiin, kuten tietojen havainnollisuutta heikentävään visuaaliseen ilmeeseen sekä erilaisten automaatiotoimintojen puutteeseen, jotka helpottaisivat rutiineja yksinkertaistamalla ja nopeuttamalla tiettyjen perinnän toimenpiteiden suorittamista. Räätälöity ohjelmisto vastaisi kuitenkin rakenteeltaan ja pääpiirteittäin käyttöön otettua Excel-tietokantaa ja suorittaisi siis samat tehtävät.

Velkatietokanta rakennettiin tavalla joka sisältää kaikkien tietokannassa olevien normaalin perintäprosessin läpikäyvien yksittäisten velkojen kaikki tiedot samassa paikassa. Velkatietokanta näyttää kaikki velat samassa taulussa, jokainen velka kaikkine yksittäisine tietoineen, omalla rivillään. Tämä ratkaisu helpottaa yksittäisten velkojen hakemista, koska ei tarvitse tehdä hakuja perintätietokannan eri osista vaan haun voi tehdä yhdestä näkymästä. Näin voidaan myös yhdellä silmäyksellä nähdä yksittäisen velan koko perintähistoria sekä sen tämänhetkinen tilanne perintäprosessissa. Tämä ratkaisu mahdollistaa myös yksittäisten velkojen avoimen kokonaisvelan määrän määrittämisen erilaisten automaattisten algoritmien ja laskentakaavojen avulla. Tällaisia työkaluja olisi paljon vaikeampi käyttää niiden vaatimien tietojen ollessa eri paikoissa tietokannan sisällä.

Normaalista perintäprosessista poikkeavalla tavalla käsiteltävät velat siirrettiin omiin eri kategorioiden mukaan luotuihin tietokannan osiin. Tällaisia kategorioita voivat esimerkiksi olla: ”velkansa maksaneet” (joiden tiedot halutaan kuitenkin säilyttää tietokannassa), ”luottotappiot” (joilta ei odoteta saatavan maksua), ”tuntemattomat” (joita ei ole pystytty tavoittamaan puutteellisten osoitetietojen tms. takia), ”maksusuunnitelman tehneet” (joille luodaan erillinen maksuaikataulu), ”muut” (kuolleet, huijaukset, velkajärjestelyt, ym.). Tällaisille tapauksille ei voida suorittaa normaalia perintäprosessia ja siksi ne vaativat sijoittamisen omiin osioihinsa velkatietokannassa vaatimiaan erityistoimenpiteitään varten. Pää tietokannassa velkojen tiedot on lisäksi sijoitettu tavalla, joka mahdollistaa niiden joustavan käsiteltävyyden, joten normaalista perintäprosessista poikkeavien velkojen tietojen epäsäännöllisyys häiritsee näitä toimenpiteitä. Tietokannan jakoon ei ole mitään tarkkoja määritelmiä ja se tehtiin vastaamaan parhaiten Team Capitalin tilannetta.

6.1.1 Pisteytysalgoritmi

Velkatietokanta sisältää myös algoritmin, joka pisteyttää asiakkaan velan sen mukaan, miten todennäköistä on saada maksu kyseisestä auki olevasta saatavasta. Tällainen pisteytys on tärkeä ottaa huomioon suunniteltaessa velan siirtämistä oikeudelliseen perintään. On tärkeä tietää, kannattaako velan maksua vaatia oikeus- ja ulosottojärjestelmän kautta, jolloin perintätoimistolle aiheutuu maksettavaksi oikeudenkäyntikulut. Velan maksua ei voida varmuudella odottaa saatavan, koska velallisen maksukyky voi olla

olematon ja tällöin perintätoimistolle aiheutuu tappiota oikeudenkäyntikulujen ja velan perimiseen käytettyjen resurssien verran. On siis osattava laskea, millä todennäköisyydellä velan oikeudellisesta perinnästä jää positiivinen kassavirta.

Pisteytysalgoritmi käyttää lähtötietoinaan erilaisia arvoja, kuten velkapääoman suuruutta tai aikaisempaa maksukäyttäytymistä. Se myös ottaa huomioon velallisen Asiakastieto Oy:n ylläpitämän maksuhäiriörekisterin asiakkaasta sisältämät maksuhäiriömerkinnät. Nämä tiedot on haettu kaikille tietokannassa oleville asiakkaille ja niitä käytetään myös pisteytysalgoritmin lähtödatana. Vaikuttavia tekijöitä ovat maksuhäiriömerkintöjen vakavuus, maksamattomien velkasummien suuruus sekä niiden yleisyys ja viimeisimmän merkinnän syntymisestä kulunut aika. Nämä tekijät muuttamalla numeeriseen arvoon ja syöttämällä algoritmiin saadaan jokaiselle velalle pisteytys, joka asettaa avoimet velat ”paremmuusjärjestykseen” ja antaa velkojalle mahdollisuuden päätellä, mitkä velat on kannattavaa periä oikeuslaitoksen kautta ja mitkä siirtää jälkiperintään tai kirjata luotto-tappioiksi.

6.2 Kuluttajasaatavien perintäkulut ja viivästyskorko

Perintälain mukaan velallisen on korvattava perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut riippumatta siitä, periikö saatavaa velkoja itse vai toimeksiantaja velkojan lukuun. Perintäkulut ovat aiheuttamisperiaatteen mukaisesti luonteeltaan korvausta siitä työstä, joka velkojalle aiheutuu sen vuoksi, että saatavaa on jouduttu perimään. Kulujen kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon saatavan suuruus, suoritettu työmäärä, perintätehtävän tarkoituksenmukainen suoritustapa ja muut seikat. (Lindström 2011, 225.)

6.2.1 Perintäkulujen määräytyminen

Voittoa tavoittelevana yrityksenä perintätoimiston tosiasiallisena tavoitteena on se, että perintäkulut muodostavat kohtuullisen suuriksi ja niillä katetaan perinnän aiheuttamat kustannukset sekä mahdollisesti saadaan jonkinlainen tuotto. On kuitenkin pidettävä huolta siitä, ettei niiden rasitus entisestään pahenna velallisen maksuvaikeuksia, koska asiakkaan maksukyvyyn säilyminen on perintätoimiston ja ennen kaikkea toimeksiantajayritysten intresseissä tulevaisuuden asiakassuhteen säilymisen kannalta. Velallisen ko-

konaiskuluvastuun osalta lähtökohdaksi on otettu perintälain melko tarkasti rajaamat perintäkulujen muodostumista ohjaavat määräykset. Tilanteen sitä vaatiessa voidaan kuitenkin velallisen kokonaiskuluvastuuta jonkin verran alentaa samalla kun maksuvaatimuksesta (Liite 1.) ja maksusuunnitelmasta (Liite 7.) perittäviin enimmäiskuluihin antaa huojennusta.

Perintäkulujen muodostumisesta on viime vuosina tehty useita muutoksia perintälakiin. Etenkin velkojen velkapääoman suuruuden määrittävän perintäkulujen määrästä ja kulujen porrastuksesta on säädetty useasti. Perintätoimiston onkin pidettävä silmällä omien perintäkulujen muodostumisen ajanmukaisuutta ja erityisesti kiinnitettävä niihin huomiota tehdessä muutoksia perintäprosesseihin. Team Capitalissa oli perintäprosesseja suunniteltaessa lähteenä vuonna 2011 voimassa ollut lainsäädäntö, jonka mukaan silloin laskutetut perintäkulut oli asetettu.

Team Capitalissa suoritettiin perintäkulujen uudelleenmäärittely voimassa olevan lainsäädännön mukaiseksi ja otettiin käyttöön perintäkulut automaattisesti jokaiselle velalle oikeanmääräisenä asettava algoritmi. Tämä algoritmi toimii kaikki avoimet velat sisältävässä Excel-tietokannassa ja laskee jokaiselle velalle oikeat perintäkulut velan velkapääoman ja perintähistoriana mukaan sekä lisää ne velkapääomaan muodostaen avoinna olevan kokonaisvelan. Koska käytössä on automaattinen algoritmi, vähenee manuaalisesta velkatietojen kirjaamisesta aiheutuvan virhemahdollisuuden riski. Algoritmi on myös helppo päivittää muuttamalla sen sisältämät laskenta-arvot mahdollisten perintäkulujen laskemisessa ilmenevien muutostarpeiden, kuten lainsäädännön muutosten synnyssä. Tällä tavalla voidaan halutessa päivittää koko velkatietokanta uusien parametrien mukaisiksi eikä tarvitse manuaalisesti käydä koko tietokantaa läpi perintäkulujen muuttamiseksi uudelle tasolle.

Perintäkuluihin oikeuttavien maksuvaatimusten määrä rajoitettiin Team Capitalissa normaalitilanteissa enintään kahteen ja maksusuunnitelman (Liite 7.) tekemistä asiakkaan kanssa suositettiin. Maksusuunnitelman käyttö osoittautui tehokkaaksi perintäkeinoksi, koska velalliselle mahdollistetaan tasaisempi maksuaikataulu ja perintälain mahdollistamista maksumuistutuskuluista hyötyy myös perintätoimisto.

6.2.2 Viivästyskorko

Viivästyskorkoa voidaan pitää velalliselta vaadittavana korvauksena siitä, että tämä on saanut pitää hallussaan velkojalle kuuluvia rahoja pidempään kuin osapuolten välillä oli sovittu. (Lindström 2011, 144.)

Perintäkulujen ohella tehtiin tarkistus myös viivästyskoron laskemiseen ja luotiin niiden laskemiseen oma viivästyskorkoalgoritmi joka perintäkulut määrittävän ja kokonaisvelan laskevan algoritmin tapaan tuotiin velkatietokantaan. Perintälaki säätelee tarkasti ne parametrit, joiden mukaan viivästyskorko on laskutettava. Siihen vaikuttaa useita muuttujia kuten velkapääoma, velan syntymisen päivämäärä, ajoittain muuttuva viivästyskorkoprosentti, jne. Kaikki parametrit on otettava viivästyskoron laskemisessa huomioon ja sovellettava ne jokaiselle velalle niiden juoksevan nykypäivän arvon mukaan. Tämä tarkoittaa sitä, että velallista laskutettaessa tai velkaa muusta syystä tarkisteltaessa on oltava tiedossa viivästyskoron määrä juuri kyseisenä päivänä. Käytännössä viivästyskoron avoinna olevan määrän laskemisen takarajaksi asetettiin viimeisimmän asiakkaaseen päin tapahtuneen yhteydenoton päivämäärä eli viimeisimmän maksumuistutuksen tms. kirjauspäivä. Tämä on käytännöllistä asiakkaan ollessa yhteydessä asiakaspalveluun tai avoimen velan saldotodistuksen tekemisen yhteydessä, jolloin asiakkaan kanssa puhutaan samasta euromäärästä kuin hänen saamassa laskussakin on, vaikka velan todellinen viivästyskorko on teoreettisesti kasvanut edelleen ja ainoastaan jätetty huomioimatta kyseisessä tilanteessa. Velkatietokantaa oli siis tältäkin osalta muokattava sellaiseen muotoon, että se sisältäisi kaikki tätä velka-algoritmia varten tarvittavat tiedot ja parametrien oikeat arvot.

6.3 Laskutus

Laskutus on jokaisen yrityksen prosesseista tärkeimpiä, sillä sen onnistuminen näkyy suoraan yrityksen kassavirrassa. Perintätoimiston laskutusprosessi käynnistyy maksumuistutusten ja maksuvaatimusten laatimisesta ja päättyy maksusuorituksen kirjautumiseen myyntireskontraan ja sieltä pääkirjanpitoon. Tarkemmin laskutusprosessi voidaan jakaa päävaiheittain seuraavasti: laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja tilitysten kirjaaminen. Laskuttavan yrityksen kannattaa kiinnittää huomiota laskujen

mahdollisimman automaattiseen ja tehokkaaseen lähettämiseen ja suoritusten luotettavaan kirjaamiseen.

6.3.1 Laskun laatiminen

Team Capitalissa laskun laatimiseen tehtiin tarkistus, jossa otettiin huomioon voimassa oleva lainsäädäntö ja hyvän perintätavan normit. Myös laskun muotokieli tarkistettiin vastaamaan paremmin hyvän perintätavan ohjeita mm. maksumuistutuksen, maksuvaimituksen ym. laskujen osalta (Liite 1). Laskujen muodostusprosessia myös automatisoitiin jonkin verran laatimalla valmiita maksupohjia eri laskutustilanteisiin. Pyrittiin siihen, että maksupohjat ottaisivat mahdollisimman paljon standardisoitua tietoa suoraan velkatiekannasta. Tältä osin on löydettävä tasapaino valmiiden maksupohjien määrän ja niihin manuaalisesti lisättävän tiedon välillä. On siis löydettävä tehokkain ratkaisu optimoimaan vaadittavan työn määrä kunkin yrityksen omaan tilanteeseen sopivimmaksi. Ideaalitulanteessa koko laskun laatimisprosessi voitaisiin automatisoida, mutta se vaatii tiettyjä tietoteknisiä ratkaisuja, joita ainakaan Team Capitalilla ole tällä hetkellä käytössä.

Perintätoimiston lähettämän laskun on oltava niin selkeä, että velka voidaan maksaa.

Laskusta tulee ilmetä mm.

- velkojan nimi ja yhteystiedot
- saatavan peruste riittävän tarkasti yksilöitynä
- eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut
- vaadittu kokonaissumma
- kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava

Laskun liitteineen tulee olla sellainen, että kuluttaja vaivatta ymmärtää sen olevan lasku, joka hänen on maksettava. Vastaavasti tarjousta ei saa esittää niin, että kuluttaja voi erehtyä luulemaan sen olevan häntä velvoittava lasku. Laskulähetys ei saa olla sekoitetavissa suoramainoslähettykseen. (Maksaminen ja laskutus, 7.)

Suoritukset kohdistetaan Suomessa oikeille laskuille pääsääntöisesti viitenumerojärjestelmää hyödyntäen. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaan maksaessa oikeilla viitetiedoilla järjestelmä suorittaa reskontrakohdistuksen automaattisesti. Näin manuaalisesti

käsiteltäväksi jäävät vain virheellisillä viitteillä tai poikkeavilla summilla maksetut suoritukset. Virheellisillä tai puuttuvilla viitteillä maksetut suoritukset kohdistetaan manuaalisesti hyödyntämällä maksun muita tietoja, kuten maksajan nimeä, maksetun rahamäärän suuruutta tai jotakin muuta tietoa, mikäli se tulee ilmi esimerkiksi viestikentässä. (Lahti & Salminen 2008, 89 - 90.)

Ilman automaattista reskontranhallintajärjestelmää laskun laatimisessa hankala osa on viitenumeron laatiminen, jotta laskun maksaminen pankkijärjestelmien kautta olisi ylipäätään mahdollista. Viitenumeroa varten otettiin Team Capitalissa käyttöön erillinen viitenumerogeneraattori, (Liite 2.) joka luo jokaiselle velalle oman viitenumeronsa laskun numeron avulla ja tallentaa sen velkatietokantaan. Näin maksujen kohdentaminen avoimille veloille velkatietokannassa on ylipäätään mahdollista.

6.3.2 Laskutuksen logistiikka

Laskun lähetyks päätettiin ulkoistaa postituspalveluja ydinliiketoimintanaan tuottavalle yritykselle. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että perintätoimisto lähettää sähköisesti tiedostona laskupohjan sekä laskuissaan tarvittavat tiedot postipalveluyritykseen, joka laatii niiden avulla fyysisen laskukirjeen ja lähettää sen asiakkaalle. Team Capitalissa tämän todettiin olevan kustannustehokkain järjestely, koska laskutuksen volyymit olivat riittävän suuren.

Laskutuksen ulkoistamisessa on kiinnitettävä huomiota riittävän laadukkaan tiedonvälitysyhteyden muodostamiseksi tietojen lähetysosapuolten välille. Laskutustietojen pitäisi olla virheettömät ja niihin saattaa ilmaantua virheitä tiedonsiirrossa eri toimijoiden välillä. Onkin suoritettava riittävän monta testiajoa ja hiottava yhteyden, toimintatapojen ja tietojen käsittelyn rutiinit riittävän laadukkaiksi.

Käytännössä laskutustoimeksianto laskutustietoineen lähetetään tietyin väliajoin, jolloin ne täyttävät varmasti perintälain asettamat aikarajoitteet perintälaskujen lähetystiheyden suhteen. Tämä laskutustietojen ajo suoritetaan aina riittävän kokoiselle osalle velkatietokannasta, jolloin saadaan volyymietua lähetyskustannusten kertymiseen. Laskun lähettäminen liian isolle osalle asiakaskunnasta saattaa kuitenkin aiheuttaa asiakaspalvelun

ruuhkautumisen, koska tällaisena massa-ajona lähetetyt laskut saapuvat asiakkaille suunnilleen samaan aikaan, jolloin yhteydenotot laskuttajaan lisääntyvät. Liian isoina erinä lähetettäessä joudutaan myös venyttämään joidenkin asiakkaiden saamien laskujen aikaväliä, jolloin saatavien kotiuttaminen viivästyy, mikä puolestaan aiheuttaa velkojalle marginaalista luottoriskiä. Laskutuserät onkin pidettävä järkevän kokoisina ja löydettävä toimivin tasapaino kaikkien edellä mainittujen tekijöiden yhteisvaikutuksessa.

Empiirisen kokemuksen kautta on havaittu, että osoitetietojen muuttumiseen liittyvät epäselvyydet ovat varsin yleinen ongelmanaihe velallisen ja perintätoimiston välillä. On tiedossa, että velallisten osoitetiedossa on usein epäselvyyksiä, joten osa maksuvaatimuksista ei tule koskaan saavuttamaan kohdettaan. On olemassa yksityisiä palveluja, joiden kautta voi tarkistaa yksityishenkilön ajantasaiset osoitetiedot. Koska kuitenkin ei ole tiedossa kenen osoitetieto on oikea ja kenen ei, on etukäteen mahdotonta jakaa asiakastietokantaa järkevästi osoitteen tarkistusta varten niin, että vain epäselvät tarkistettaisiin. Osoitteen tarkistus on maksullista ja koska edellä kuvattua jakoa ei pystytä tekemään, jouduttaisiin tarkistamaan koko tietokanta, jolloin kustannukset nousisivat sietämättömiksi. Kun aikanaan saadaan tietoon, että yksittäinen maksuvaatimus ei ole tavoittanut kohdettaan, osoitetiedot tarkistetaan manuaalisesti, mutta siis ainoastaan jälkikäteen tiedon ollessa varma. Käytännön kokemukset osoittavat, että tälläkään keinolla oikeaa osoitetta ei välttämättä saada. Myös Itella yrittää tavoittaa automaattisesti henkilön, jota posti ei ole tavoittanut, joten maksuvaatimuksen palautuessa takaisin perintätoimistoon mahdollisuudet tavoittaa velallista ovat hyvin pienet. Johtopäätöksenä tästä ongelmasta onkin todettu parhaimmaksi ratkaisuksi keskeyttää perintä mahdollisimman nopeasti tällaisen tapauksen ilmetessä ja kirjata saatavat suoraan luottotappioihin.

6.3.3 Laskutuksen seuranta

Laskutustietojen arkistointi on todettu erittäin tärkeäksi. Lähetettyjä maksumuistutuksia tai maksuvaatimuksia ei säilytetä paperisena kappaleena, mutta jokaisen lähetetyn laskun tiedot tallennetaan velkatietokantaan myöhempää käyttöä varten. Lähetetyistä maksusuunnitelmista tallennetaan sähköiset kopiot, koska asiakkaat saattavat pyytää niiden uudelleenkehittämistä. Erillisiä laskuja maksusuunnitelman erien maksamiseen ei

lähetetä, vaan oletetaan, että asiakas käyttää kertaalleen vastaanottamansa maksusuunnitelman laskutustietoja kaikkien erien maksamiseen.

Tilitysten seurannan ja kirjanpidon automatisointi tehostuisi sopivien tietoteknisten ratkaisujen käyttöönotolla, jonka käyttöönotto on vielä tulevaisuudessa. Toimivimmaksi väliaikaiseksi tavaksi kuitenkin vakiintui päivittäisen kirjanpidon seuraaminen ja velkatietokannan manuaalinen päivitys kirjanpidosta saatujen tilitystietojen mukaan.

6.4 Asiakaspalvelun kehittäminen

Velallisella on voimassa olevan perintälain mukaan oikeus saada pyynnöstä velkojalta tieto velkojensa kokonaismäärästä, tieto velkojen perusteista, erittely maksamattomista veloista ja niiden lyhennyksistä sekä selvitys velkapääomalle kertyneiden korkojen ja kulujen määräytymisestä.

Asiakaspalvelun yhteystiedot päivitettiin ja otettiin käyttöön lisäkapasiteettia asiakaspalvelun kasvaneen volyymin hoitoon. Asiakaspalvelun tarkat yhteydenottoajat määritettiin ja eri asiakkuuksia vastaavat asiakaspalveluyhteenotot jaettiin omille näihin osaluokkiin erikoistuneille vastuuhenkilöille.

Havaittiin, että velallisen maksukäyttäytymiseen ei vaikuta niinkään maksullisten lisäkulujen kertymisen uhka, vaan velasta muistuttamisen määrä. Toisin sanoen, mitä useammin asiakasta muistutettiin velan olemassaolosta, sitä todennäköisemmin saatiin maksu velasta. Perintätoimiston käytössä on toimeksiantajayritysten asiakastietokannat jotka sisältävät mm. asiakkaiden yhteystiedot. Käytössä ovat myös tehokkaat tietoliikennevälineet, joilla mm. voidaan lähettää sms-viestejä massa-ajona. Tätä mahdollisuutta hyödyntäen tutkittiin mahdollisuutta lähettää maksumuistutuksia myös tekstiviestillä ja näin parantaa viestintää asiakkaan suuntaan ilman tästä aiheutuvia lisäkustannuksia. Menetelmän käyttöönottoa ei kuitenkaan toteutettu, mutta käytössä se olisi erittäin tehokas työkalu.

7 Sähköinen asiointi oikeuslaitoksen kanssa

Oikeudellisen perinnän muuttaminen sähköiseksi prosessiksi oli yksi perintäprosessien suunnitteluprojektin merkittävimmistä kehityshankkeista. Oikeudellinen perintä on hidas, monivaiheinen ja erittäin byrokraattinen prosessi, joka vaatii perintävirksomailijoilta paljon työtä ja aikaa sekä monenlaisten oikeudellisten asiakirjojen hallintaa. Projektin tarkoituksena oli tehostaa olemassa olevia perintäprosesseja sekä luoda uusia työkaluja ja menetelmiä niiden avuksi.

Yksi osa-alue tästä kehityshankkeista oli sähköisen asioinnin järjestelmän luominen oikeuslaitoksen kanssa. Sen avulla voidaan lähettää sähköisessä muodossa oikeudellisessa perinnässä tarvittavat haastehakemukset ja ulosottihakemukset XML-koodattuna tiedostona (Liite 6.) FTP protokollaa käyttäen.

XML (Extensible Markup Language) on merkintäkieli, eli standardi, jolla halutun tiedon merkitys on kuvattavissa tiedoston lähdekoodin tiedon sekaan. Merkintäkieli määrittelee tiedoston lähdekoodin ulkoasua, rakennetta, tarkoitusta ja koodin sisältämien tietueiden asettelua. XML-kieltä käytetään, sekä formaattina tiedonvälitykseen järjestelmien välillä, että formaattina dokumenttien tallentamiseen. XML-kieli on siis rakenteellinen kuvauskieli, joka auttaa jäsentämään laajoja tietomassoja selkeämmin. (XML-tutorial 2014.)

FTP (File Transfer Protocol) on protokolla, joka mahdollistaa tiedostojen siirron tietoliikenneverkossa kahden koneen välillä eri koneiden käyttöjärjestelmistä riippumatta. Se määrittelee erityyppisten koneiden välisen tiedonsiirtoyhteyden toimivuuden eli yhteiset pelisäännöt TCP/IP-verkoissa (esim. Internet), jolloin eri koneet pystyvät tulkitsemaan siirrettävää tietoa oikein. (Indiana University 2013.)

Järjestelmän kautta suoritetaan myös haastehakemusten ratkaisujen eli tuomioiden haku ja edelleenvälitys valtakunnanvoudinvirastoon ulosottoa toimia varten. Järjestelmän luomiseen on tehty liikennöintisopimukset (Liite 5.) sähköisenä järjestelmähakijana asiointista OTTK:n ja Valtakunnanvoudin viraston kanssa.

7.1 Vaihtoehtoisia toteutustapoja sähköiselle asioinnille

Perintätoimiston toiminnan tehostamiseksi päädyttiin siis suoran Santra-yhteyden käyttöönottoon, jonka kautta suuret määrät haaste- ja ulosottihakemuksia voidaan toimittaa suoraan oikeuslaitoksen tietojärjestelmiin. Ennen tätä toimintatapojen muutosta perintätoimistossa käytetyin menetelmä oli haastehakemusten lähettäminen paperisina asiakirjoina, mutta työmäärän huomattavasta lisääntymisestä johtuen perintätoimiston voimavarat eivät enää riittäneet kasvaneiden volyymien käsittelemiseen perinteisellä tavalla, joten uusia toimintamenetelmiä oli otettava käyttöön. Tässä vaiheessa tutkittiin muitakin vaihtoehtoja toiminnan tehostamiseen, mutta mikään sillä hetkellä mahdollisista asiointikanavista oikeuslaitoksen kanssa ei merkittävästi nopeuttanut prosesseja. Tutkittiin mahdollisuuksia lähettää ja vastaanottaa asiakirjoja faksilla, sähköpostilla ja oikeuslaitoksen verkkoporatalin kautta, mutta mikään mainituista keinoista ei merkittävästi nopeuttanut yksittäisen velan prosessointinopeutta. Jokaisessa edellä mainitussa vaihtoehdossa oli omia hyviä ja huonoja puolia, mutta jokaiselle yhteinen heikkous oli niiden tapa prosessoida velat yksittäisinä tapauksinaan. Tästä syystä ei saatu lukumääräisesti suurten määrien käsittelyssä tavoiteltavaa suurten volyymien synergiaetua.

Faksilla asiakirjojen lähettäminen on suhteellisen helppoa, mutta sen ongelmana oli yksittäisen tapauksen paperipostina prosessoinnin kaltainen paperiasiakirjojen kertyminen sekä haastehakemuksen yhteydessä lähetettävän oikeudellisista syistä tarvittavaan valtakirjaan vaadittavan allekirjoituksen saamisen hankaluus. Faksilla lähetettäessä ei myöskään saada sähköpostilla lähetettäessä saatavan vastaanottokuittauksen kaltaista täyttä varmuutta asiakirjojen perille tulosta. (Laki sähköisestä asioinnista viranomais-toiminnassa 13/2003.)

Sähköpostilla asiakirjojen lähettämien on melko vaivatonta, mutta siinäkin tapauksessa jokainen velka joudutaan käsittelemään omana tapauksenaan, jolloin merkittävää käsittelyn nopeutumista ei tapahdu. Sähköpostilla asiointi vaatii myös enemmän huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta viestin ja tiedostojen käsittelyssä, mistä syystä virheherkkyys kasvaa. Tarvitaan myös erillisen sähköpostitilin ja uusien toimintatapojen luomista. Suomen käräjäoikeudet ovat itsenäisiä yksiköitä eikä niillä ole olemassa yhtenäisiä toimintatapoja vaan jokainen käräjäoikeus noudattaa omia toimintamalleja tämänkaltaises-

sa asioinnissa. Tästä syystä sähköpostilla lähetetyt haastehakemukset aiheuttivat takaisinsoittoja ja tarkennuspyyntöjä, jotka lisäsivät merkittävästi työmäärää. Myös haastehakemusten lähettäminen oikeisiin käräjäoikeuksiin tuotti ongelmia, sillä hakemus pitää lähettää oikeudenkäymiskaaren mukaan vastaajan asuinpaikan mukaiseen käräjäoikeuteen, minkä selvittäminen oli melko työlästä. (Oikeudenkäymiskaari 4/1734)

Oikeuslaitoksella on käytössään sähköinen web-asiointiporatali Internetissä, jonka avulla velkoja voi toimittaa riidattomia velkasaatavia koskevan haastehakemuksensa käräjäoikeuden käsiteltäväksi, seurata haastehakemuksensa käsittelyä ja hakea ratkaisunsa. Tämä on melko joustava palvelu yksittäisten tapausten käsittelyyn, joka ei vaadi muuta kuin rekisteröitymisen oikeuslaitoksen palvelimeen, mutta on taas käytännöllinen vain vähälukuisten tapausten hoitamiseen, eikä juuri tuo etua edellä mainittuihin menetelmiin nähden. (Oikeushallinto 2012b.)

Sähköisesti käräjäoikeudelle toimitetuissa asiakirjoissa korostuu niiden oikeellisuuden varmentaminen. Haastehakemus voidaan allekirjoittaa joko sähköisellä allekirjoituksella tai koneellisella tunnuksella. Haastehakemuksessa on ilmoitettava kantajan prosessiosoite eli osoite, johon asiaa koskevat kutsut, kehotukset ja ilmoitukset voidaan lähettää. Prosessiosoite voi olla joko postiosoite paperimuotoisia asiakirjoja varten tai jokin muu osoite, esimerkiksi konekielisen käyttöyhteyden asiantiliittymässä oleva henkilökohtainen asiantili. (Oikeusministeriö 2009.)

7.2 Sähköisen käyttöyhteyden implementointi

Nykyään laissa säädetään, että sellainen asiakirja, joka voidaan lähettää yleiselle tuomioistuimelle postitse (mm. haastehakemus ja ulosottohakemus), voidaan lähettää tuomioistuimelle myös sähköiseen viestintävälineeseen. Tällaisia viestintävälineitä ovat esim. sähköpostit tai telekopiolaitteet. Lain perusteella voidaan myös välittää haastehakemuksen tiedot sähköisesti käräjäoikeuksien käytössä olevaan tietojärjestelmään. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa.)

Sähköisellä hakijalla tai asiamiehellä pitää olla oikeusministeriön myöntämä voimassaoleva lupa lähettää haaste- ja ulosotto-hakemuksia sähköisesti tiedostomuodossa. Täl-

laisen sopimuksen (Liite 5.) voimassa ollessa hakija on rekisteröity tietojärjestelmiin, sähköiseksi hakijaksi ja hänet tunnistetaan sähköisen hakijan oman tunnuksen perusteella. Vain oikeushallinnon tietotekniikkakeskus voi antaa sähköisen hakijan tunnukset. (Oikeusministeriö 2009.)

Oikeudellisen perinnän läpivieminen sähköisten asiointiyhteyksien kautta on perinteisen asiointikanavan tapaan kaksivaiheinen prosessi. Perintätoimiston näkökulmasta ensivaiheessa ollaan yhteydessä käräjäoikeuksiin, minkä jälkeen asiointikanava vaihtuu ja vastapuolena toimii valtakunnanvoudinvirasto. Molemmat mainitut viranomaiset käyttävät omaa asiointijärjestelmäänsä ja molempia varten on luotava oma asiointiyhteytensä ja rakennettava omat välityspalvelunsa lähettäjän omiin järjestelmiin. Käräjäoikeudet käyttävät sähköiseen asiointiin Santra-nimistä järjestelmää ja valtakunnanvoudinvirasto käyttää Uljas-nimistä järjestelmää. Yhteisenä rajapintana järjestelmien välillä toimii oikeuslaitoksen ylläpitämä Tuomas-rekisteri, joka on järjestelmä käräjäoikeuksien antamien tuomioiden arkistointia ja saatavuutta varten. Tuomas-rekisteristä tuomioistuinten ratkaisut voi tarpeen mukaan välittää edelleen sähköisten yhteyksien kautta. Käräjäoikeuksiin on kuitenkin toimitettava paperimuotoiset valtakirjat kantajilta asioitaessa asiamiehen eli tavallisesti perintätoimiston kautta.

Santra- ja Uljas-järjestelmät ovat Tieto Oyj:n (ent. TietoEnator Oyj) oikeuslaitokselle rakentamia välityspalveluja, joita käytetään ulkopuolisessa sähköisessä tiedonvälityksessä. Molemmat järjestelmät käyttävät samaa konekieltä ja tietoliikenne asiakkaan ja viranomaisen järjestelmien välillä kulkee molemmissa tapauksissa saman FTP-protokollan välityksellä. Tämä helpottaa suuresti järjestelmien implementointia, koska molemmat järjestelmät vastaanottavat asiakkaan materiaalin samalla tavalla XML-koodattuna tiedostona. Kun toinen järjestelmästä on otettu käyttöön, toisen järjestelmän käyttöönotto on lähes vastaava prosessi. (OTTK 2007.)

Työlain vaihe järjestelmien rakentamisessa on varsinaisen yhteyden luominen ja toimivien yhteyksien varmistaminen lukuisten testausvaiheiden johdosta. Varsinainen hakemuserätiedostojen koodaaminen ei ole ongelma, mutta niiden tietoelementtien parametrien selvittäminen on hankalaa kirjallisen ohjeistuksen puuttuessa. Tämä aiheuttaa testausvaiheessa lukuisia hakemuserien uudelleenajoja, jotta parametrivirheet saadaan

korjattua. Varsinaisten hakemuserätiedostojen luonti ei ole erityisen työlästä, sillä eri vaiheessa käytettävien tiedostojen erona on ainoastaan erilainen koodaus, joka on ker-
ran kirjoitettaessa helppo sovittaa tilanteeseen sopivaksi ja on sen jälkeen helppo yh-
teensovittaa käytössä olevaan raaka-aineistomateriaaliin, josta varsinaiset haaste- ja
ulosottohakemusten tapaustiedot ovat peräisin.

7.3 Välitysjärjestelmien käyttö

Santra- ja Uljas-järjestelmiin lähetettävät hakemuserät koostuvat kukin yhdestä sähköi-
sestä hakijasta hakemuserätietoineen ja yhdestä tai useammasta hakemuksesta. Tiedos-
tot toimitetaan XML-tiedostomuodossa, jotka noudattavat määrättyä rakennetta ja tie-
tosisältöä. (Oikeushallinto 2012c.)

Santra-järjestelmässä konekielisiä hakemus- ja ratkaisutietoja voidaan käyttää summaari-
sissa riidattomissa velkomisasioissa. Se voi myös käyttää automaattista tietojenkäsittelyä
haastehakemusten tietojen toimittamisessa käräjäoikeuksien tietojärjestelmiin. Sen avul-
la voidaan palauttaa yksipuoliset tuomioiden ja ratkaisujen tiedot konekielisinä haaste-
hakemuksen tekijälle. (OTTK 2008.)

Lähetettäessä hakemuserätiedostoja (Liite 6.) Santra-järjestelmään, se automaattisesti
merkitsee hakemuksiin saapumispäivän, tekee hakijalle omaan tiedostoon luettelon
saapuneista asioista ja siirtää haastehakemustiedostot käräjäoikeuden järjestelmän saa-
taville. Kerran vuorokaudessa suoritettuna eräajona kaikki järjestelmään saapuneet
haastehakemukset siirtyvät suoraan tuomioistuimen asiakäsittelyjärjestelmään (Tuomas-
järjestelmä). Tuomioistuimen asiankäsittelyjärjestelmä käsittelee Santra-järjestelmän
kautta saapuneet asiat pääsääntöisesti samoin kuin muitakin yksinkertaisia velkomisasi-
oita, mutta jotkut työvaiheet tehdään Santran kautta tulleille asioille massakäsittelynä,
josta syntyy järjestelmän merkittävin hyöty laajojen aineistojen käsittelyssä. (OTTK
2008.)

Kun haaste on saatu tiedoksiannettua, ja jos vastaaja ei ole vastannut haasteeseen mää-
räaikana, Santran kautta tulleissa asioissa tehdään yksipuoliset tuomiot massakäsittelyssä
eräajona. Ajo tekee tekstinkäsittelyn puolella automaattisesti tuotettavien yksipuolisten

tuomioiden ohella myös xml-muotoiset ratkaisutiedostot, jotka siirtyvät välityspalveluun. Ratkaisut siirretään hakemistoon, josta hakija noutaa ratkaisuerän itselleen mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Vahvistus saapuneesta ratkaisuerästä lähetetään hakijalle myös sähköpostiviestillä. (OTTK 2008.)

Käräjäoikeudet tulostavat yksipuoliset tuomiot myös paperisina ja ne lähetetään asianomistajille myös ”perinteisin menetelmin”. Jos vastaaja vastaa haasteeseen, ei Tuomasjärjestelmästä tuoteta konekielistä ratkaisutiedostoa, vaan oikeusprosessi muuttuu riittäiseksi käsittelyksi. Myös muulla tavalla normaalikäsittelystä poikkeavat toimenpiteet käsitellään perinteisin asiointimenetelmin. Hakijat voivat lähettää Santra-järjestelmän kautta vain konekielisiä haastehakemuksia. Haastehakemusten täydennykset ja korjaukset tehdään siis Santra-järjestelmän ulkopuolella. Uljas-järjestelmä vastaanottaa myös muutoshakemuksia ja ne toimitetaan omina erinään erillisenä tiedostona. (OTTK 2008.)

Uljas-järjestelmän kautta hakija voi lähettää ulosottohakemuksen sähköisesti valtakunnavoudinviraston tietojärjestelmään. Myös tuomiota tai muuta ulosottooperustetta koskevat tiedot voidaan lähettää sähköisenä viestinä välityspalvelun kautta. Uljaksen toimintaperiaate muistuttaa Santra-järjestelmää ja aineiston käsittelyn jälkeen hakija voi noutaa päätökset itselleen käytettäväksi järjestelmän ratkaisukansioista. Myös ulosottoviranomaisille on toimitettava yksityisoikeudellisissa asioissa paperimuotoisina asiakirjoina valtakirja, joka luovutetaan ulosottoviranomaisille lupahakemusprosessin aikana. (OTTK 2007.)

Lähetettäessä aineistoa oikeuslaitoksen järjestelmiin hakemuserätiedosto nimetään siten, että se muodostuu hakijan sähköisen hakijan tunnuksesta ja kyseisen hakemuserän tunnisteesta. Tiedostonimessä käytetään vain pieniä kirjaimia esim. 102h00103.xml, jossa hakijatunnus on 102 ja h00103 kertoo kyseessä olevan hakijan ensimmäinen hakemustiedosto vuonna 2003. Uljas-järjestelmään lähetettävät muutoserätiedostot nimitään vastaavasti, mutta käyttäen tiedostonimessä vakiota ’m’. Hakemustiedoston alussa on kertaalleen hakijan tunniste- ja mahdolliset yhteystiedot, jos tiedoston vastaanotossa tai teknisessä sisällössä on ongelmia, sekä lähetyserän tunnistetiedot. (OTTK 2007.)

8 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata perintätoimisto Team Capital Oy:n saatavien perinnän toteutuksen alkutila ja kuvailla perintäprosessien suunnitteluprojektin toteutus näiden perintäprosessien toiminnan tehostamiseksi. Suunnitteluprojektissa oli luotava yhtenäiset perinnän toteuttamisen rutiinit ja kehitettävä tarvittavat työkalut saatavien perintään liittyville toimenpiteille.

Perintäprosessien suunnitteluprojekti oli perintätoimistolle ajankohtainen ja kehittämistyölle oli todellinen tarve, koska vuonna 2010 toteutetun asiakkuuksien hallinnan muutoksen jälkeen saatavien perintään liittyvät toimintatavat ja käytännöt olivat riittämättömät. Perinnän toimenpiteiden toteuttamisessa oli merkittäviä ongelmia ja riskinä oli, että osa perimättömistä saatavista ehtisi vanhentua.

Opinnäytetyön tuloksena on luotu kuvaus tämän projektin toteutuksesta ja käyttöön otetuista prosesseista ja uusista työkaluista. Saatavien perintä on nyt ajan tasalla ja hoidetaan jatkossa järjestelmällisesti ja tehokkaasti. Asiointirajapinnat niin emokonsernin sisällä kuin oikeusviranomaisten ja asiakaskunnankin kanssa on virtaviivaistettu ja toimintarutiinit muodostettu. Aikaisempaan perintäprosessiin verrattuna perintälaskujen lähettäminen ja asiakastiedonhallinta on kehittynyt merkittävästi. Oikeudellinen perintä hoidetaan automatisoidusti ja jälkiperinnälle on määritelty selkeät toimintaperiaatteet.

Lähteet

Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttajaoikeuden linjauksia: Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014. Helsinki.

Indiana University 2013. What is FTP, and how do I use it to transfer files? Knowledge Base. Luettavissa: <https://new.kb.iu.edu/d/aerg>. Luettu 18.5.2014.

Maksaminen ja laskutus 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttajaoikeuden linjauksia: Maksaminen ja laskutus. Helsinki.

Laki saatavien perinnästä 31/2013

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Laki velan vanhenemisesta 15.8.2003/728

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Talentum. Helsinki.

Lindström, J. 2011. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Talentum. Helsinki.

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4

Oikeushallinto 2012a. Oikeuslaitos. Ulosotto. Luettavissa: <http://www.oikeus.fi/4350.htm>. Luettu 1.12.2013.

Oikeushallinto 2012b. Oikeuslaitos. Asiointi. Luettavissa: <https://asiointi.oikeus.fi/>. Luettu 1.12.2013.

Oikeushallinto 2012c. Oikeuslaitos. Ulosotto. Luettavissa: <http://www.oikeus.fi/5600.htm>. Luettu 1.12.2013.

Oikeusministeriö 2009. Oikeusministeriön työryhmämietintöjä 2009:7. Riidattomien velkomusasioiden käsittelyn kehittäminen. OM. Helsinki

OTTK 2007. OM. Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. Jari Saarela. Ulosoton hakijoiden lähettämät sähköiset hakemus- ja muutostiedot XML-tiedostomuodossa. OM. Helsinki.

OTTK 2008. Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. SANTRA-JÄRJESTELMÄ (XML) Järjestelmän kuvaus ja ohjeita Santra-hakijoille. Luonnos. OTTK. Hämeenlinna.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Kiinteistöalan kustannus Oy. Helsinki.

Team Capital Oy 2014. Luettavissa: <http://teamcapital.fi/>. Luettu 18.5.2014.

XML-tutorial 2014. XML Basics. Luettavissa: <http://www.learn-xml-tutorial.com/xml-basics.cfm>. Luettu 18.5.2014.

Liitteet

Liite 1. Maksuvaatimus



MAKSUVAATIMUS

20.06.2011

URKINEN, RIINA
Jännekatu 2 A 2
74120 IISALMI

Asianumero 0521365

Hyvä Vastaanottaja,

Toimeksiantajamme RTF Finance Oy:n velka on edelleen maksamatta. Odotamme suoritustanne korkoineen ja kuluineen viimeistään eräpäivään mennessä. Maksaessanne käyttäkää tässä kirjeessä mainittuja tilisiirto- ja viitetietoja.

Mikäli emme ole saaneet maksusuoritustanne eräpäivään 16.9.2011 mennessä perimme saatavan oikeusteitse, mistä aiheutuu teille oikeuden määräämä maksuvelvollisuus sisältäen oikeudenkäyntikulut korkoineen sekä maksuhäiriömerkinnän.

Maksujen laiminlyönti voidaan ilmoittaa luottotietolain 14 pykälän mukaan Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteriin silloin kun laskun takaisinmaksu on viivästynyt yli 60 päivää alkuperäisestä eräpäivästä. Merkintä säilyy rekisterissä kaksi vuotta eikä jälkikäteen tehty maksusuoritus sitä poista. Maksuhäiriömerkintä voi olla esteenä mm. muun luoton, maksukorttien, puhelinliittymien ja asunnon vuokrausta koskevissa asioissa.

Alkuperäisen laskun tiedot: Famoslaina

Laskunumero: 0521365 Päivämäärä: 22.12.2007 Eräpäivä: 5.1.2008 Summa: 120 €

Kertyneet lisäkulut 13.06.2011 mennessä:

Viivästyskorot: 0 € Perintämaksu: 19 € Muut kertyneet perintäkulut: 45 € Kokonaisvelka: 184,00 €

Maksettava: **184,0 €** Eräpäivä: **16.9.2011** Tilille: FI 4557870778 Viite: 52100 83650

Jos asiassa on epäselvyyksiä pyydämme ottamaan viimeistään eräpäivään mennessä yhteyttä asiakaspalveluumme. Kaikissa yhteydenottoissanne mainitkaa asia- tai laskunumero.

Perintätoimisto Team Capital Oy

Asiakaspalvelu

Perintätoimisto Team Capital Oy PL 51 00381 Helsinki

Puh. 045 882 5675 (ma-pe klo 10:00-15:00) Fax: 09-3867121 asiakaspalvelu@teamcapital.fi

Kotipaikka: Helsinki Y-tunnus: 2327017-7

Liite 2. Viitenumerogeneraattori

```
Function Viitenumero(ViiteNro As String) As String
'Dim ViiteNro As String 'Viitenumero merkkeinä
Dim ViiteLuku As Double 'Viitenumero lukuna
Dim TulosMerkkit As String 'Viitenumeroryhmät
Dim LaskuNroM As String 'Laskunumero
Dim AsNroM As String 'Asiakasnumero
Dim Tarkiste As Byte 'Tarkiste laskettuna
Dim Laskuri As Integer
Dim NumeroMerkki As Byte
Dim Viitekerroin(3) As Byte
Dim Viitelaskuri As Byte
Dim Tulos As Integer 'Numerot yhteensä
Dim ViitePituus As Integer
'If AsNro = 0 Or LaskuNro = 0 Then
'Viitenumero = "Asiakas- tai laskunro puuttuu!"
'Else
' merkkimuunnoksesta aiheutuvat lukujen etumerkit poistetaan
'LaskuNroM = Mid(Str(LaskuNro), 2)
'AsNroM = Mid(Str(AsNro), 2)
'ViiteNro = AsNroM & LaskuNroM
ViiteLuku = Val(ViiteNro)
Tulos = 0
Viitekerroin(1) = 7
Viitekerroin(2) = 3
Viitekerroin(3) = 1
Viitelaskuri = 1
ViitePituus = Len(ViiteNro)
For Laskuri = ViitePituus To 1 Step -1
Tulos = Tulos + _
    Viitekerroin(Viitelaskuri) * _
    Val(Mid(ViiteNro, Laskuri, 1))
If Viitelaskuri = 3 Then
Viitelaskuri = 1
Else
Viitelaskuri = Viitelaskuri + 1
End If
Next
Tarkiste = 10 - (Tulos Mod 10)
If Tarkiste = 10 Then
ViiteNro = Str(10 * ViiteLuku)
Else
ViiteNro = Str(10 * ViiteLuku + Tarkiste)
End If
ViitePituus = Len(ViiteNro)
TulosMerkkit = ""
Do While (ViitePituus > 5)
TulosMerkkit = Mid(ViiteNro, ViitePituus -
    4, 5) & " " & TulosMerkkit
ViitePituus = ViitePituus - 5
Loop
TulosMerkkit = Mid(ViiteNro, 1, _
    ViitePituus) & " " & TulosMerkkit
TulosMerkkit = Trim(TulosMerkkit)
Viitenumero = TulosMerkkit
'End If
```

Liite 3. Haastehakemus

Pirkanmaan Käräjäoikeus
Osoite

HAASTEHADEMUS

28.12.2011

KANTAJA	Esimerkkivelkoja Oy, y -1234567-4 PL 11, 00111 HELSINKI
SIAMIES JA PROSESSIOSOITE	Perintätoimisto Oy, y-45677899-7 PL 22,00001 Helsinki Puh: 045 123 1234 ja Fax: 09 1234567 asiakaspalvelu@domain.com
VASTAAJA(T)	Velallinen Veikko (ddmmyy-1297) Osoitekatu 8 A 18, 37500 LEMPÄÄLÄ
ASIA	Pikalaina velka
VAATIMUKSET	Pääoma: 344,5 € Viivästyskorko: 72,79 € 28.12.2011 asti Huomautuskulut: 83 € Oikeudenkäyntikulut: 243€ laillisine korkoineen kuukauden kuluttua ratkaisupäivästä.
VAATIMUKSEN PERUSTEET	Lasku numero: 12301355 päivätty 4/10/2009; eräpäivä 5/8/2009. Asiakkaan kanssa tehty pikalainasopimus. Asiakkaalle lähetetty vahvistusviesti ja asiakas on hyväksynyt sopimusehdot. Tilinumero FI57803820070123 Viite 32100 13123 Toimeksiantosopimus perustuu valtuutukseen. Kantajan käsityksen mukaan asia on riidaton.
LAATI	Perintävirikailija Nimi Sukunimi

Liite 4. Ulosottohakemuslomake

ULOSOTTOHAKEMUS
Tuomiota tai päätöstä edellyttävät asiat

Hakija	Hakijan nimi Creditmarket Oy Henkilötunnus/Y-tunnus 2175689-4 Jakeluosoite, postinnumero ja -toimipaikka (= tiedoksianto-osoite) PL 51, 00381, Helsinki Puhelinnumerot 045 8 5693 <input checked="" type="checkbox"/> Yhteyshenkilön luovutuskielto
Asiamies	Asiamiehen nimi Perintätoimisto Team Capital Oy Henkilötunnus/Y-tunnus 2327017-7 Asiamiehen osoite (jakeluosoite, postinnumero ja -toimipaikka) PL 51, 00381, Helsinki Asiamiehen puhelinnumero(t) 045 882 5693
Asiakirjojen palautus ja tilitysosoite	Asiakirjat pyydetään palauttamaan <input type="checkbox"/> hakijalle <input checked="" type="checkbox"/> asiamiehelle Perityt varat tilitetään <input type="checkbox"/> hakijalle <input checked="" type="checkbox"/> asiamiehelle Pankkiyhteys: BIC-koodi OKOYFIHH IBAN-tilinumero FI 455780380778
Vastaaja(t)	Vastaajan nimi --- Henkilötunnus/Y-tunnus --- Jakeluosoite, postinnumero ja -toimipaikka --- Puhelinnumerot --- Tiedot vastaajan työpäivästä ja tiedossa olevasta omaisuudesta --- Muiden vastaajien tiedot lisälehdeillä
Saatava	Hakijan saatavan määrä (pääoma, korkoprosentti ja koron laskemisen alkamispäivä, kulut ja aikaisemmat ulosottokulut) --- Ulosottoperusteen antamisen tai edellisen ulosottokerran jälkeiset lyhennykset (määrät ja ajankohdat) --- <input type="checkbox"/> Usea velallinen vastaa hakijan saatavasta tai sen osasta ja saatavaa koskeva toinen ulosottoasia on jo vireillä. Missä toista ulosottoasiasta käsitellään: Kuka toisessa ulosottoasiassa on velallisena:
Ulosotto-peruste	Antanut viranomaisen, ratkaisupvm, diaarinro ja ratkaisunro (merkittään, jos perustetta ei UL 3:5 § 2 nojalla liitetä hakemukseen tai se toimitetaan jälkikäteen) --- Asianumero, joka asialla oli edellisellä kertalla ulosotossa --- Säännös, johon täytäntöönpano perustuu (merkittään, jos täytäntöönpanotavaksi pyydetään hallintopäätöstä) ---
Liitteet	<input checked="" type="checkbox"/> Ulosotto-peruste (ulosotto-perustetta ei tarvitse liittää hakemukseen, jos ulosottoasia on sen perusteella ollut 1.3.2004 jälkeen vireillä) Valtakirja: <input type="checkbox"/> Asiamiehen valtakirja <input type="checkbox"/> Tilitysvaltakirja <input type="checkbox"/> Siirtokirja Saamistodiste: <input type="checkbox"/> Velkakirja <input type="checkbox"/> Vekseli <input type="checkbox"/> Muu, mikä:
Täytäntöönpanoon liittyvät muut tiedot	Täytäntöönpanotapa, jota pyydetään: <input checked="" type="checkbox"/> Normaali ulosotto <input type="checkbox"/> Suppea ulosotto <input type="checkbox"/> Vain veronpalautus <input checked="" type="checkbox"/> Pyydetään saatavan passiivirekisteröintiä (ei mahdollista, jos on pyydetty suppeaa ulosottoa) <input type="checkbox"/> Häätö toimitettava <input type="checkbox"/> Pyydetään lupaa menetellä arvottoman ja vähäarvoisen omaisuuden suhteen hakijan haluamalla tavalla
Päiväys ja allekirjoitus	Päivä ja aika Helsinki 30.5.2011 16:06 Hakijan tai asiamiehen allekirjoitus Nimi Sukunimi, Toimitusjohtaja Creditmarket Oy

Liite 5. Liikennöintisopimus

Käsittely- ja verkkopalvelut

LIKENNÖINTISOPIMUS
OIKEUSMINISTERIO
SANTRA

TietoEnator ^{TE}

☒ **UUSI** ☐ **MUUTOS** ☐ **POISTO**

Asiakkaan yhteystiedot:

Yritys:		
Y-tunnus:		
Lähiosoite:		
Postinumero:		
Postitoimipaikka:		
Hallinnollinen yhteyshenkilö:		
Puhelin:		
Sähköposti:		
Tekninen yhteyshenkilö:		
Puhelin:		
Sähköposti:		

Liikennöintiin avattavat IP-osoitteet:

Asiakkaan lähdeverkon tai koneen IP-osoitteet: <small>Osoitteina voidaan käyttää verkko-, aliverkko- tai host-osoitteita.</small>	IP-osoitteessa käytettävä protokolla/yhteys:			
	FTP	SSH2	SFTP	
<input type="checkbox"/> 117.58.xxx.xxx	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 172.168.xx.xxx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 82.203.xxx.xxx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SSH2 Autentikointi:

☐ Salasana ☒ Julkinen avain

Käytettävä protokolla/yhteys:

FTP ja SSH2 Tuotanto.....

FTP ja SSH2 Testi.....

Välityspalvelun IP-osoite:

131.XXX.XX.XXX, Tuotantoaineistojen lähetykset ja vastaanotto FTP:lla ja SFTP2:lla

131.XXX.XX.XXX, Testiaineistojen lähetykset ja vastaanotto FTP:lla ja SFTP2:lla



9.8.2011
päiväys

Tilaajan nimi

□

TietoEnator käsittelee liikennöintisopimuksen, avaa liikennöintiin pyydetty IP-osoitteet järjestelmiinsä, toteuttaa siirtoihin käytettävät tuotanto- ja testitunnukset ja lähettää tästä asiakkaan yhteyshenkilölle ilmoituksen ja siirtoihin liittyvän ohjeen. Toimitus aika n. 5 työpäivää.

Sopimus palautetaan sähköpostitse TietoEnator Oyj:n osoitteeseen
Julkishallinto.Asiakastuki@TietoEnator.com

Liite 6. Esimerkki konekielisestä ulosoton hakemuserästä sisältäen kaksi ulosottohakemusta

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!--Sample XML file generated by XMLSPY v5 U (http://www.xmlspy.com)-->
<!DOCTYPE hakemusera SYSTEM "C:\ulosoton dtd\hakemusera.dtd">
<!--malli vakuutushakemusaineistosta-->
<hakemusera>
  <sahkoinenHakija tunnus="104" era="H00103">
    <lahetysPvm>07.01.2003</lahetysPvm>
    <hakemusLaji>2</hakemusLaji>
    <yhteysHloNimi>Varma Vakuuttaja</yhteysHloNimi>
    <yhteysHloPuhNro>09-7654321</yhteysHloPuhNro>
    <yhteysHloSposti>varma.vakuuttaja@vakuutus.fi</yhteysHloSposti>
  </sahkoinenHakija>
  <hakemus nro="00001">
    <asia>
      <asianimi>36</asianimi>
      <viite1>371-2397276</viite1>
      <viite2>70221603879410000</viite2>
      <selite>01022002-30042002</selite>
      <maksuunpanovuosi>2002</maksuunpanovuosi>
      <alkuperainenEraPvm>07.03.2002</alkuperainenEraPvm>
      <passiiviperintäpyyntö>1</passiiviperintäpyyntö>
      <taytantonpanonPeruste>
        <toimivaltasaados>Vero UA</toimivaltasaados>
      </taytantonpanonPeruste>
      <saatava id="s00001001">
        <saatavanimi>1</saatavanimi>
        <valuutta>11</valuutta>
        <rahamaara>652.00</rahamaara>
        <alkuPvm>08.03.2002</alkuPvm>
        <osuus velallinenIdref="v00001001">
          <laji>1</laji>
        </osuus>
        <viivastysKorko>
          <laji>16</laji>
          <koronAlkuPvm>08.03.2002</koronAlkuPvm>
        </viivastysKorko>
      </saatava>
      <velallinen id="v00001001">
        <laji>1</laji>
        <tyyppi>1</tyyppi>
        <hetu>010101-0101</hetu>
        <syntymäPvm>01.01.1901</syntymäPvm>
        <sukupuoli>2</sukupuoli>
        <kieli>1</kieli>
        <taytantonpanotapa>1</taytantonpanotapa>
        <hennimi>
          <nimi>Vahinko</nimi>
          <etunimi>Jussi</etunimi>
        </hennimi>
        <osoite>
          <lahiosoite>Kesäkatu 4</lahiosoite>
          <postinro>13100</postinro>
          <paikkakunta>Hämeenlinna</paikkakunta>
          <kunta>109</kunta>
          <maa>1</maa>
          <osoitteenTietolahde>1</osoitteenTietolahde>
          <luovutuskielto>2</luovutuskielto>
        </osoite>
      </velallinen>
    </asia>
  </hakemus>
  <hakemus nro="00002">
    <asia>
      <asianimi>36</asianimi>
      <viite1>968532-P-0007</viite1>
```

```

<viite2>99900</viite2>
<selite>20.3.2001-19.3.2002</selite>
<maksuunpanovuosi>2001</maksuunpanovuosi>
<alkuperainenEraPvm>12.11.2001</alkuperainenEraPvm>
<passiiviperintäpyyntö>1</passiiviperintäpyyntö>
<täytäntöönpanonPeruste>
  <toimivaltasaados>Vero UA</toimivaltasaados>
</täytäntöönpanonPeruste>
<saatava id="s00002001">
  <saatavanimi>1</saatavanimi>
  <valuutta>11</valuutta>
  <rahamaara>750.00</rahamaara>
  <osuus velallinenIdref="v00002001">
    <laji>1</laji>
  </osuus>
  <viivastysKorko>
    <laji>16</laji>
    <koronAlkuPvm>15.12.2001</koronAlkuPvm>
  </viivastysKorko>
</saatava>
<saatava id="s00002002">
  <saatavanimi>4</saatavanimi>
  <valuutta>11</valuutta>
  <rahamaara>15.00</rahamaara>
  <osuus velallinenIdref="v00002001">
    <laji>1</laji>
  </osuus>
  <viivastysKorko>
    <laji>16</laji>
    <koronAlkuPvm>01.02.2002</koronAlkuPvm>
  </viivastysKorko>
</saatava>
<velallinen id="v00002001">
  <laji>1</laji>
  <tyyppi>3</tyyppi>
  <yTunnus>9996543-4</yTunnus>
  <kieli>1</kieli>
  <täytäntöönpanotapa>1</täytäntöönpanotapa>
  <hennimi>
    <nimi>oy Takuumiehet ab</nimi>
    <tietolahde>1</tietolahde>
  </hennimi>
  <osoite>
    <lahiosoite>Raatikatu 7</lahiosoite>
    <postinro>13100</postinro>
    <osoitteenTietolahde>1</osoitteenTietolahde>
    <luovutuskielto>2</luovutuskielto>
  </osoite>
</velallinen>
</asia>
</hakemus>
| </hakemusera>

```

Liite 7. Maksusuunnitelma

Team Capital Oy
PL 51
00381 Helsinki

MAKSUSUUNNITELMA
Helsinki
1.11.2011

AA,IIS
ANKATU 26A3
40250 JYVÄSKYLÄ

VELALLINEN	AA,IIS	
VELKOJA	Team Capital Oy	
TOIMEKSIANTAJA	RTF Finance Oy	
VELKA	Fastloan	641027

ALKUP.SAATAVA	avoin pääoma	567,75 €
	viivästyskorko (8%)	82,38 €
	perintäkulut	50,00 €
	maksusuunnitelmakulut	30,00 €
	YHTEENSÄ	730,13 €

Vahvistamme yllä eriteltyä velkaa koskevan maksusuunnitelman.
Maksusuunnitelman laiminlyönti saattaa aiheuttaa sopimuksen purkautumisen ja jatkotoimenpiteiden käynnistämisen asiassa.

MAKSUERÄT	15.11.2011	121,68 €	15.2.2012	121,68 €
	15.12.2011	121,68 €	15.3.2012	121,68 €
	15.1.2012	121,68 €	15.4.2012	121,68 €

MAKSUVIITE 6 410 066 272

VELKOJAN OSOITE Team Capital Oy, PL 51, 00381 Helsinki

TILINUMERO	IBAN:	FI4553820070778	BIC:	OKOYFIHH
------------	-------	-----------------	------	----------

YHTEYSHENKILÖ	Käsittelijä 15	PUHELIN	+358458825675 (ti-pe 10-15)
SÄHKÖPOSTI	asiakaspalvelu@teamcapital.fi		